

修平科技大學

人力資源管理與發展系

Hsiuping University of Science and Technology
Department of Human Resource Management and
Development

實務專題論文

Thesis of Practical Project

情緒智商與逆境智商相關研究探討

Emotional Intelligence and Adversity Quotient the Recent
Study of the Relevant Study

指導老師：陳俊碩助理教授

班級：四技人資系四年甲班

學生：黃琦婷 BI102013

林軒仔 BI102057

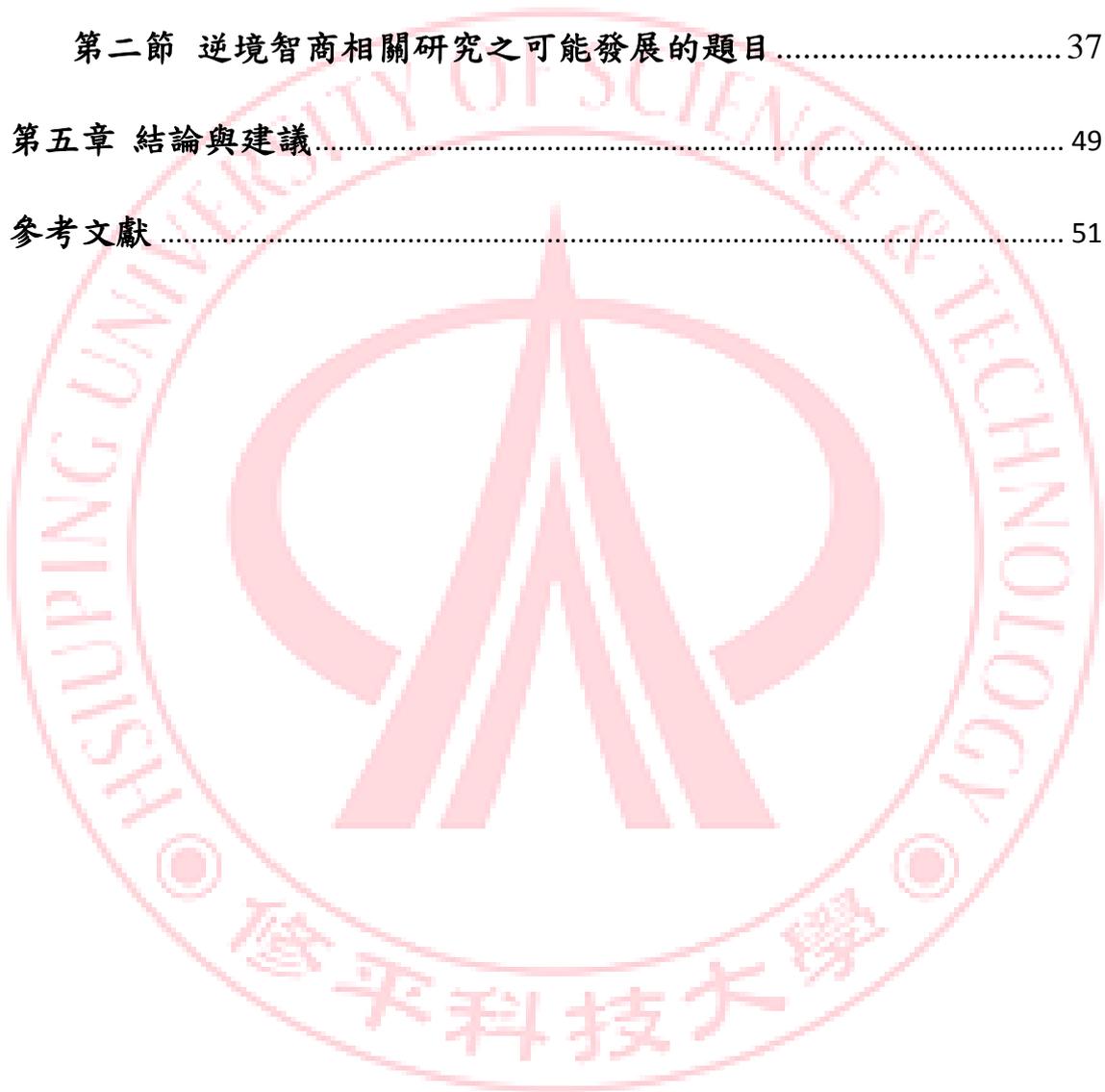
何家賢 BI102501

中華民國 105 年 12 月

目錄

摘要	1
第一章 緒論	2
第一節 研究動機	2
第二節 研究目的	2
第三節 研究流程	2
第二章 文獻探討	3
第一節 情緒智商的緣起	3
第二節 情緒智力理論	4
第三節 何謂 EQ(情緒智商)	10
一 深入探討 EQ	10
二 提升 EQ 方法	11
第四節 逆境智商的緣起	12
第五節 逆境智商的理論	12
第六節 何謂 AQ(逆境智商)	14
一 深入探討 AQ	14
二 提升 AQ 方法	15
第三章 研究方法	17
第一節 質性研究方法	17
第二節 次級資料研究法	17

第三節 內容分析法.....	17
第四節 引用資料庫.....	17
第四章 相關研究.....	18
第一節 情緒智商相關研究之可能發展的題目.....	18
第二節 逆境智商相關研究之可能發展的題目.....	37
第五章 結論與建議.....	49
參考文獻.....	51



摘要

本科系就讀人力資源發展與管理，因此想更加瞭解人們在不同情緒下對情緒智商 (Emotional Intelligence Quotient) 以及逆境智商 (Adversity Quotient) 的研究透過次級資料研究法閱讀大量文獻找出因素名稱緊接著應用內容分析法提出未來能發展的題目。

關鍵詞：情緒智商、逆境智商



第一章 緒論

第一節 研究動機

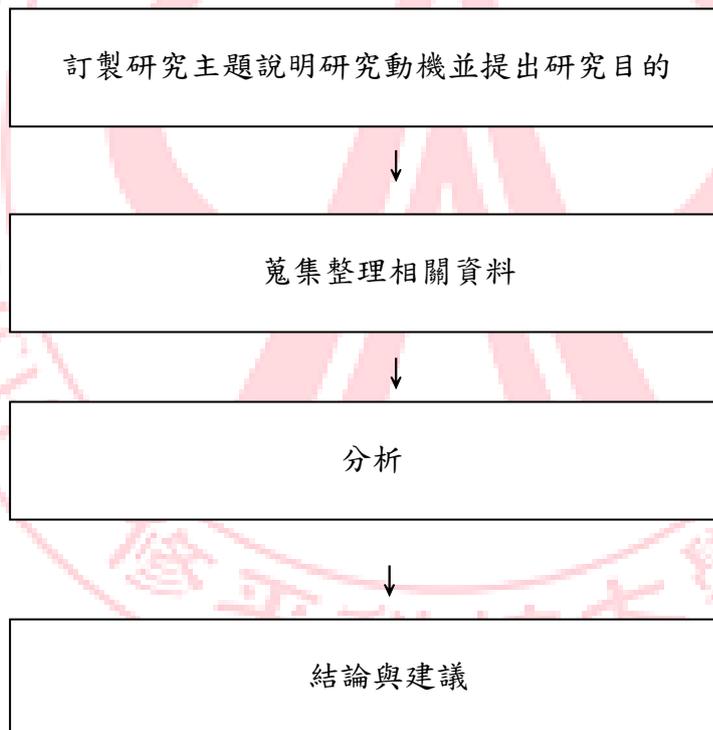
有一天去餐廳吃飯，看到服務生，再跟一位客人不斷的道歉，突然想到現在，人在面對不同人的時候，應對滿足每一位客人的需求，所以想做這一份報告跟研究。人是感性動物，每個人都有自己的個性跟脾氣，因此有些人的情緒管理非常好，而有些人情緣管理非常差，那是因為什麼呢？

第二節 研究目的

透過研究背景與動機，並查閱相關文獻，深入探討情緒智商以及逆境智商進行分析、並提出未來可能發展之題目

第三節 研究流程

本研究流程之說明如下：



第二章 文獻探討

第一節 情緒智商的緣起

雖然情緒智力理論的完整建構是由Salovey & Mayer(1990)發展而成，但是情緒智力 (emotional intelligence, EI) 一詞，不是由 Salovey與Mayer(1990)最早提出。情緒智力最先出現於Leuner(1966)所撰的「情緒智力與解放」 (Emotional Intelligence and Emancipation) 此文中。之後，Greenspan、Payne 也相繼的使用此詞但是顯少受到重視 (Mayer & Cobb, 2000)。Payne(1986)在情緒研究的博士論文中，曾試圖探討情緒智力發展的主題。他認為隨著時代的不斷進步，情緒智力的成長卻一直被忽視，如此的漠視會導致許多社會問題，例如：憂鬱、暴力、毒癮、戰爭、人際衝突等。因此，他認為社會應該致力發展情緒智力，在此篇論文中也提供了發展情緒智力的概念、方法以及工具。至1990年Salovey與Mayer 才較清楚的界定情緒智力的概念並且發展出一套模式。Salovey& Mayer(1990)整理了過去有關情緒智力的相關文獻，並且提出一套情緒智力的理論。Salovey和Mayer 認為情緒智力是由社會智力(social intelligence) 的概念發展而來，社會智力是指個體能了解和管理他人，並在人際關係中有適切行動的能力。情緒智力的概念尤其與Gardner(1983)在多元智力論中所提及的「個人智力」 (personal intelligence) 相近。個人智力包含了「人際智力」(interpersonal intelligence) 和「內省智力」 (intrapersonal intelligence) 兩者，其中「人際智力」是一種瞭解他人的情緒、性情、動機、意向等並能做適度的反應進而與他人相處的能力。具備此能力者能夠很快覺察到他人內在的真實狀態，並能運用此一訊息以達到特定的人際目的；而「內省智力」是一種接近自己感情生活的能力，具備此能力者能有效的覺察自己的情緒、辨別、命名，並且用來瞭解、引導自己行為。由此可知，不管是人際智力或內省智力，都涵蓋了自我覺察與管理自己或他人情緒的能力，因此兩者成為情緒智力概念發展的基礎。然而Gardner 的個人智力比較偏重認知(覺察自己或他人的心理歷程)，所以未能完整地涵蓋情感能力的各層面，因此Salovey和Mayer將情緒與認知做結合，提出「情緒智力」。

自 Salovey與Mayer(1990)初步發展出情緒智力的概念之後，此概念並未受到重視，

一直到Goleman(1995)將情緒智力的概念出版成大眾化的書籍「EQ-情緒智力」(EQ-Emotional Intelligence)之後，才使得情緒智力一詞受到社會大眾的矚目。Goleman在書中強調「EQ較高的人在人生各個領域都較佔優勢…通常對生活較滿意，較能維持積極的人生態度」。1995年時代雜誌(Times)，以EQ(Emotional Quotient，情緒商數)一詞做為封面，使得情緒智力頓時成為報章雜誌報導的主題。時代雜誌還指出情緒智力是人生成功與否最有預測力的因素(Gibbs, 1995)。至此，EQ就成為社會大眾朗朗上口的名詞，而採EQ一詞是為了與IQ(智力商數)有所對照，EQ自此就成了情緒智力的代名詞。

反觀國內，隨著Goleman的EQ一書引進，再加上出版商強力的促銷，EQ引發了一股流行熱潮，各種訓練班、成長班、音樂班、工作坊藉著EQ的名號來招引顧客，而與EQ內涵大相逕庭的愛情EQ、股市EQ、醫藥EQ、美容EQ、星座EQ等，也不斷出現在大眾媒體中。EQ在不斷地被社會大眾引用之下，也漸漸的模糊EQ的真正定義，反而對於EQ造成更多的誤解與迷思，因此我們必須清楚地探究情緒智力理論之內涵。

第二節 情緒智力理論

對於情緒智力，國內外已有相當多的學者對情緒智力提出不同觀點的看法(Bellack, 1999; Huy, 1999; Mayer, Caruso & Salovey, 1999; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; Salovey & Mayer, 1990; Schutte, Malouff, Hall, Haggert Cooper, Golden & Dornheim, 1998; 王春展, 民87; 江文慈, 民85、民86、民88; 吳毓瑩, 民86; 呂俊甫, 民86; 梁靜珊, 民86; 曾聘妍, 民86; 游雅吟, 民85; 劉清芬, 民89; 羅芝芸, 民88)。研究者將上述學者對情緒智力的看法分述如下：

Bellack(1999)認為情緒智力包含個人能力(personal competence)與社會能力(social competence)。個人的能力包含有自我察覺、自我調節、及激勵等能力。社會的能力包含有同理心與有效的社會技巧。有此能力的人會表現出對人有興趣、對人關心、對他人的需求確認與反應、多樣化、政治性察覺、有效能的傾聽與溝通、影響與激勵他人、改變、解決衝突，達成共同的目標且能與別人協調與合作。De Beauport

與Diaz認為人類的心靈和智力包括「心智智力」、「情緒智力」與「行為智力」三種成份。其中，情緒智力是一種可以使人們有適當情緒和慾望的智力，又包括有：1. 情感智力（*affectional intelligence*）、2. 心情智力（*mood intelligence*）和3. 激勵智力（*motivational intelligence*）等三種內涵。情緒智力指對情緒的意義與其彼此間關係之認知（*recognize*）的能力，並且進而推理與解決問題。其包含有情緒察覺、情緒使用、了解情緒並管理情緒（Mayer et al., 1999）。Cooper 與Sawaf 在「Executive EQ」書中提到情緒智力的模式，內含一些特殊技巧如情緒的素養（*emotional literacy*），包含個體本身情緒方面的知識以及這些知識是如何運作的、情緒的適合度（*emotional fitness*），包含個體情緒的持久力（*hardiness*）與彈性（*flexibility*）、情緒的深度（*emotional depth*），其牽涉到情緒的強烈度與其成長的潛能、情緒的力量（*emotional alchemy*），包含使用情緒以促發創造力的能力。（引自Schutte et al., 1998）。Salovey 與Mayer認為情緒智力是社會智力的一種，它能管理自己與他人情緒的一種能力，能區別情緒的異同，以及使用這種訊息來引導個人思考與行動之能力（Salovey & Mayer, 1990）。Goleman認為情緒智力包含有五個層面：1. 自我察覺 2. 自我規範、自律 3. 動機 4. 同理心 5. 社交技巧（李瑞玲等譯，民87）。Hatfield、Cacioppo & Rapson 指出具有情緒智力的人具有三種技能：1. 能瞭解和表達自身的情緒、並能辨認他人的情緒；2. 能調節自身和他人的情緒；及3. 能駕馭自己本身情緒以激勵適當的行為（引自王春展，民88）。而Dulewicz與Higgs(1999)所編製的量表中，情緒智力則包含有7個因素（分量表）：1. 自我察覺（*self-awareness*）、2. 情緒彈性（*emotional resilience*）、3. 激勵（*motivation*）、4. 人際敏感（*interpersonal sensitivity*）、5. 影響力（*influence*）、6. 果斷（*decisiveness*）、7. 良心與誠正（*conscientiousness and integrity*）。

國內學者梁靜珊(民86)認為情緒智力包括思考自己的情緒以及思考別人的情緒，該思考包括察覺、分辨與處理等三個層次，也就是以理性的認知功能來處理感性的情緒問題，包括自己和他人。吳毓瑩（民86）認為情緒智力是一種需要培養和學習的能力，是個體了解自己情緒或心境，加以處理使用，使自己達到平衡的狀態，或是發揮情緒的彈性計畫、創意思考、引導注意和激發動機等方面的一種能力。呂俊甫(民86)

則指出情緒智力是一種複雜的、多方面的人格特質，包含許多抽象的性格特徵，如自察性、同理心、毅力和社交技巧。王春展（民88）認為情緒智力是指個體能運用情緒能力以察覺、了解、推理、判斷、表達、調節、激勵與反省自己與他人情緒之能力，以便做好自我情緒與人際關係的管理、適應、運用與問題解決。綜合上述學者之看法，可知情緒智力可從不同的角度來分析。研究主要的重點放在Salovey&Mayer的情緒智力理論以及後續的相關文獻上。以下將對情緒智力理論加以說明。

Salovey & Mayer的情緒智力理論

Salovey與Mayer在1990首先為情緒智力發展出較完整的定義與模式。兩位學者參考以往有關社會智力(Sternberg & Smith, 1985;Thorndike&Stein, 1937; Thorndike, 1920)與個人智力(Gardner, 1983)的文獻，並加以整合以建構情緒智力的概念與模式。Salovey及Mayer在1990年提出第一個情緒智力的理論架構，但在此時之定義只說明情緒的覺察與調整，缺少對於感受的思考(thinking about feelings)，故在1997年提出更正的架構並形成完整的理論。以下分述其早期的理論架構與修正後的理論架構。

Salovey & Mayer在1990年情緒智力的內涵

Salovey與Mayer(1990)將情緒智力定義為：「情緒智力是一種監控自己與他人的感受與情緒，辨別情緒間的不同，並運用這些訊息以引導個人思考與行動的能力。」(ability to monitor one's own and other's feelings and emotions, to discriminate among them, and to use this information to guide one's thinking and actions)；換言之，情緒智力是一種個人認知並使用自己或他人的情緒狀態來解決問題與調整行為的能力(the recognition and use of one's own and others' emotional states to solve problems and regulate behavior)。

Salovey與Mayer(1990)提出的情緒智力是一組概念上相關、且涉及情緒訊息處理的過程，而這個情緒訊息處理的過程主要包涵了三種層面：情緒的評估與表達、情緒調整、以及情緒適切的運用。

1.評估與表達情緒 (appraising and expressing emotions)

情緒的評估與表達包含能正確評估與表達自己情緒與他人的情緒。就自己而言，能夠正確且快速地知覺到自己的情緒，合適地做出反應並表達出來，表達的方式包含了語言與非語言的方式；就他人而言，覺察他人的情緒是人際溝通的重要關鍵。一個人能夠察言觀色，能使人際關係更為圓融。快速地覺察到他人的情緒訊息，其中較多為非語言訊息，瞭解他人的情緒，並能感同身受（同理心）。

2.調整情緒（regulatingemotion）

調節情緒包含調整自己的情緒與調整他人的情緒。就調整自己情緒而言，能夠對自己的情緒反應進行監控、評估、並且採取行動以調整與改變；如此的過程即是透過自我的調節系統（regulatorysystem）來監控個人的心情後設經驗（meta-experienceof mood）。具有此能力的人會設法尋求自我的正向評估，來維持良好的情緒或逃離不好的情緒，例如：如果一個人感覺到運動的經驗能增加自己正向的情緒，如愉快或釋放，則其就可能藉由運動來引發自己正向的情緒。就調整他人情緒而言，能夠調整甚至改變他人的情緒反應，例如：一位優秀的領導者，能夠激發團隊中每一個人的士氣；或是一位情緒智力高的老師能夠引發學生積極學習的氣氛。

3.情緒的運用(using emotions in adaptive ways)

指個體能夠妥善運用情緒以促進思考、增進問題解決能力、增加生活適應力。此包括彈性計畫、創造思考、轉移焦點、以及激發動機，各點分述如下：

(1)彈性計畫（flexibleplanning）

指適時的調整情緒，協助個人思考出更多未來的可能性計畫，在多重選擇中，更能掌握未來的機會。

(2)創造思考（creativethinking）

指運用情緒來影響個人對訊息的組織、使用、及分類方式，以提高創造性問題解決的能力。例如，愉快的心情有助於創造性、歸納推理；而悲傷的情緒有時也會增進演繹思考。

(3)轉移焦點（redirectingattention）

指運用情緒使個人對內在資訊重新分配，將更多資訊集中在更重要的刺激上。換

言之，情緒可以協助人們衡量事情的輕重緩急，適度轉移焦點。

(4) 激發動機 (motivation)

指使用情緒來激發動機，提高工作效能，增強信心，以解決任務。

Salovey & Mayer在1997年修正情緒智力的內涵

Salovey & Mayer (1997) 認為必須重新對情緒智力再加以概念化。先前理論缺乏對於感覺的思考 (thinking of feeling)，所以對情緒智力提出了新的修正定義，並將情緒智力的定義界定為一種與認知運作 (cognitive operations) 有關的心理能力。其包含了四種能力：正確的覺察、評估、表達情緒的能力；激發與產生情緒以促進思考的能力；瞭解及分析情緒、並能運用情緒知識能力；調整情緒以提升情緒、智力成長的能力。上述四種能力情緒能力安排是從感覺、知覺和基本情緒反應等較基本的心理歷程到較高層的心理整合歷程。最低層是有關情緒的覺察、評估與表達的能力，而最高層是指反省及情緒調整的能力。每一層級都有四種代表性的能力，依發展先後，由左而右依序排列；此外，每一種能力大都包含自己與他人的情緒。由此可知，情緒智力包括不同的情緒能力，而不同的情緒能力在本質上亦有高低層次之別。

Goleman的情智力理論

Goleman (1995) 歸納 Mayer & Salovey 等人對情緒智力的看法，認為情緒智力為一種能持續自我控制、堅持及能自我激勵的能力，其包含下列五項層面的能力：認識自己的情緒、管理情緒、激勵自己、認知他人情緒以及處理人際關係的能力。

1. 認識自己的情緒

認識情緒的本質是情緒智力的基石。個體能隨時覺察自己的感覺，對心理的洞察和了解自己是非常重要的。不瞭解本身真實的心情必然會淪為感覺的奴隸，反之，掌握自身的情緒才能成為生活的主宰，並有利於對個人在工作或其他方面做出較正確的選擇。

2. 妥善管理自己的情緒

情緒管理必建立在自我認知的基礎上，如何自我安慰，擺脫焦慮、灰暗或不安。這方面能力較匱乏的人常需與低落的情緒交戰，掌握自身的情緒則能很快的走出生命

的低潮，提昇自我重新恢復活力。

3.自我激勵

無論是要集中注意力、自我激勵或發揮創造力，將情緒專注於一項目標是必要的。成就任何事情都要靠情緒的自我控制與延宕滿足，保持高度熱忱是一切成就的動力。一般而言，能自我激勵的人，在做任何事情時都能有較佳生產力和效率。

4.認知他人的情緒

同理心是基本的人際技巧，必須建立在自我認知的基礎上，具有同理心的關係及溝通上具有優勢。

5.人際關係的管理

人際關係就是管理他人情緒的藝術。人際關係圓融的人，能夠理解並因應他人的情緒。此能力與一個人的人緣、領導能力、人際和諧度有極大的關連性，充分掌握這項能力的人常是社會上的佼佼者。

Goleman 1998 在所著的「EQ II：工作EQ」一書中，將情緒智力的基本能力架構延伸發展，提出「個人能力」，其包括「自我察覺」、「自我規範」、「自律及助長個人達成目標的動機」等三層面；及「社交能力」包含同理心和社交技巧兩個層面，此五項情緒能力層面又衍生為二十五項情緒能力。

綜合上述學者對情緒智力的看法可知，Mayer & Salovey是從認知的層面來解釋情緒智力，認為它是一種能力。而Goleman則以混合模式來解釋情緒智慧為社會情緒的一種，其認為人格特質是與生俱來，而情緒智慧是可經由學習而來（O'neil,1996），Goleman的情緒智慧與Mayer所說的「情緒知識」（emotional由情緒智力理論文獻上的探討可知，情緒智力理論完整的建構是由Mayer & Salovey所提出的，而後續的學者更加以豐厚情緒智力理論與內涵，如Goleman等人，本研究欲以情緒智力原創性為考量，因此對情緒智力的定義與測量即採用Mayer & Salovey（1997）所提出的理論架構為基礎，並發展出適合台灣地區大學生的情緒智力測驗工具。目前關於國內的情緒智力理論發展，尚未有學者提出系統的理论模式，因此本研究選擇目前發展較為完整的Mayer & Salovey 1997 的理論架構為基礎。

第三節 何謂 EQ(情緒智商)

如果你最近常閱讀報章雜誌，可能已發現了一個新奇的名詞：「EQ」。到底何謂 EQ 呢？從英文原文 Emotional Intelligence 來看，它是一種「情緒智力」，為了避免與大家印象中的智力或智商 (IQ) 相混淆，又將它譯為「情緒商數」，指的是管理情緒的能力，代表一個人能否適當的處理自己的情緒，它的意義包含了「自制力、熱忱、毅力、自我驅策力等」。一個高 EQ 的人通常是情緒穩定的，不會因為小事情而產生劇烈的波動，而且，在產生情緒反應時，能夠恰當的處理自己的情緒，對事情與對人能有合理的想法，同時表現出合宜的行為。

一 深入探討 EQ

1. 體察自己的情緒

時時提醒自己注意：「我現在的情緒是什麼？」例如：當你因為朋友約會遲到而對他冷言冷語，問問自己：「我為什麼這麼做？我現在有什麼感覺？」如果你察覺你已對朋友三番兩次的遲到感到生氣，你就可以對自己的生氣做更好的處理。有許多人認為：「人不應該有情緒」，所以不肯承認自己有負面的情緒，要知道，人一定會有情緒的，壓抑情緒反而帶來更不好的結果，學著體察自己的情緒，是情緒管理的第一步。

2. 適當表達自己的情緒：

以朋友約會遲到的例子來看，你會生氣可能是因為他讓你擔心，在這種情況下，你可以婉轉告訴他：「你過了約定的時間未到，我好擔心你在路上發生意外。」試著把「我好擔心」的感覺傳達給他，讓他了解他的遲到會帶給你什麼感受。何謂不適當的表達呢？例如：你指責他：「每次約會都遲到，你為何都不考慮到我的感覺？」當你指責對方時，也會引起他負面情緒，他會變成一隻刺蝟，忙著防禦外來攻擊，沒有辦法站在你的立場為你著想，他的反應可能是：「路上塞車嘛！有什麼辦法，你以為我不想準時嗎？」如何「適當表達」情緒，是一門藝術，需要用心體會、揣摩，更重要的是，要確實用在生活中。情緒的表達應該要讓對方瞭解我們的狀況，才是有效的溝通，許多人在生氣時往往會直接大罵對方，結果只是換來相同的回應，變成兩敗俱傷。這種表達方式只是流於發洩而已，徒增對方的反感，並不能達到溝通的效果。如

果能夠用比較平靜、溫和、非批評性的方式，把情緒的內容說出來，讓對方瞭解我們的狀況及期望，對方才有辦法配合。

3. 以合宜的方式紓解情緒

紓解情緒的方法很多，有些人會痛哭一場、有些人找三五好友訴苦一番、另一些人會逛街、聽音樂、散步或逼自己做別的事情以免老想起不愉快的事，比較糟糕的方式是喝酒、飆車，甚至自殺，要提醒各位的是，紓解情緒的目的在於給自己一個釐清想法的機會，讓自己好過一點，也讓自己更有能量去面對未來，如果紓解情緒的方式只是暫時逃避痛苦，爾後需承受更多的痛苦，這便不是一個合宜的方式，有了不舒服的感覺，要勇敢的面對，仔細想想，為什麼這麼難過、生氣？我可以怎麼做，將來才不會再重蹈覆轍？怎麼做才可以降低我的不愉快呢？這麼做會不會帶來更大的傷害？根據這幾個角度去選擇適合自己且能有效紓解情緒的方式，你就能夠控制情緒，而不是讓情緒來控制你！

二 提升EQ方法

1. 了解自己的情緒

當我生氣的時候，我一定會察覺到「我在生氣」嗎？未必！我們的情緒起了變化的時候，注意力都會放在引起情緒反應的事情上，也就是陷入情緒當中，無法「跳出來」看到當下的情緒。經常在事後，才察覺到「我剛才很生氣」。試著在有情緒反應時，除了注意到引起情緒的事件之外呢，也能分一些注意力去體察自己「內心的情緒狀態」。這樣說起來很玄，也很不容易，不過只要你願意去做，你會知道「了解自己的情緒」是什麼意思。

2. 妥善管理情緒

當你能夠立刻察覺自己的情緒，問問自己為什麼生氣？為什麼難過？如果是你的想法引起不愉快，再問問自己，有沒有其它可替代想法？同事給你臉色看，一定是他故意跟你作對嗎？會不會是他早上出門時捷運當機，害他整天一肚子火？如果找不到其它理由，就做些可以排解情緒的事：找人訴苦、聽音樂、散步、狠狠地打一場球，總之，你一定有一些排解情緒的秘方，只要不是做了會讓你後悔的事就可以了。

3.同理心

要了解自己的情緒，也要了解並接納別人的情緒。接納對方的情緒，並不是要你同意他的情緒，重點是允許對方有權利產生的情緒，而你能了解他人的情緒，從他的立場去體會他的感受。

4.社交技巧的培養

社交技巧首重真誠，沒有了真誠，就只剩下玩弄手腕了。做到了前三項，接下來要學習如何適切地表達自己的感受。用陳述自己感受的方式來表達比指責對方讓人更能夠接受：對你老公說「我覺得一個人在家好孤單」比起說「你不能早一點回家嗎？」更能打動他！

第四節 逆境智商的緣起

保羅·史托茲(Paul Stoltz)在1997年提出了「逆境商數」(AQ; Adversity Quotient)這個詞；顧名思義，就像人的IQ有高有低，AQ也是一樣，有些人突破逆境、走出困局的能力，就是比較強。描繪一個人的挫折忍耐力，或是面對逆境時的處理能力。根據AQ專家保羅·史托茲(Paul G. Stoltz)博士的研究，一個人AQ愈高，愈能以彈性面對逆境，積極樂觀，接受困難的挑戰，發揮創意找出解決方案，因此能不屈不撓，愈挫愈勇，而終究表現卓越。

第五節 逆境智商的理論

AQ是作為了解Stoltz(1988/.1997)提出逆境商數(AQ)和加強成功各層面的新觀念架構；其次是AQ測量你如何回應逆境的標準，可以估量統計、了解並改變此種模式；最後AQ是以科學為基礎的工具，可以用來改進面對逆境的方法，因此也能改進個人和專業生涯的整體效率。所以AQ是三種要素之結合，也就是新知識、新方法和新工具三者結合運用。而構成AQ的三大理論基石Stoltz認為是認知心理學、神經生理學和精神神經免疫學。認知心理學認為挫折是源於自己、無法控制、範圍廣大而時間持久的人，往往會受逆境折磨，而認為挫折屬於一時不順、影響有限、是源自外在的原因，努力便能影響改變的人，則能夠繼續向前；對逆境的反應會影響個人的效率、表現和成功；人以持續的下意識反應回應逆境；如果未經阻止，這些模式一生中都會

保持不變。神經生理學談到腦部有理想的結構，能夠形成習慣；習慣可以立即被打斷，並且改變；個人對逆境反應的習慣可以被打斷並且立即改變；如果經過刻意改變，就可以揚棄舊習慣，接納新習慣。精神神經免疫學提出如何回應挫折和身心健康有直接關係；控制力是健康長壽之鑰；如何回應挫折（AQ）會影響免疫功能、手術後的恢復能力，以及罹患重病的機率；對逆境的消極反應模式會造成沮喪。AQ理論建基於前述三大理論之上，由四種要素組成，分別為控制（control）、起因和責任歸屬（origin, Or&ownership）、影響力（reach）及耐力（endurance），Stoltz認為這種控制力主要出自內在，依人而異，而控制高的人覺得能掌控生活中的種種事件，因此會採取行動，於是更有掌控的力量，如是良性循環。覺知控制是行動的主要依據，因為當人們能獲得某些結果時才有行動的動機（Bandura, 1997）。起因是個體認為逆境原因為何，是自我或者外在因素所造成的，責任歸屬則是個體對逆境智商負責的態度，是否願意承擔責任來採取行動。Stoltz提出起因和責任歸屬越高，越有可能把成功視為自己努力的結果，把逆境當成外在因素所造成，懂得不必要的自責，也看得清自己的責任。影響是認為逆境智商在空間上對於個人生活影響有多廣，個體會不會擴大逆境影響範圍。Stoltz指出把挫折視為特定的事件，就越能限制逆境範圍，越覺得自己有能力處理，不致驚慌失措。持續是意指逆境智商在時間上所可能持續長短，逆境會不會成為難以改變的事件。

Stoltz認為視挫折為暫時現象，不久就會消失，而且不太可能再現，會有較健全的心態，逆境總會過去的想法會支持你不屈不撓，迎接最大的挑戰，衝破難關。逆境智商在探討中，顯示可能與壓力、因應、創傷和犧牲相關，因此本研究會引用此範疇與逆境智商相關之理論來了解和分析逆境，企圖藉由相關的理論來認識個體於逆境智商中可能之感受、因應與意義建構。在相關理論的探討上研究者整理了九種理論，並利用三種取向來加以劃分，此三種取向分別為Selye(1976)的一般適應症候群、Seligman(1975)的習得無助觀點和Frankl(1963,1984)的人對意義探求。

Selye(1976)的一般適應症候群是以壓力反應的階段來予以解釋，因此劃分為該取向的理論主張個體在面對壓力時會呈現階段性發展。Klinger(1975,1977)刺激分離理論將與

刺激分離後的回應分為憤怒懷疑階段、憂鬱階段與恢復階段。另外Wortman & Brehm(1975)提出整合模式階段為控制期待攻擊與憤怒和消極與沮喪階段Shont (1965,1975)危機反應理論則探討震驚、效能和撤退三個階段。

Seligman (1975)的習得無助觀點是討論個體在經歷不可控制事件或情境之後的消極表現，是以逆境中個體覺察控制與否觀點來出發。因此歸納為該取向的理論側重探討逆境中個體控制層面。在Thompson(1981)的控制分類論中，將個體分為行為、認知、訊息與回顧四個種類控制。此外Rothbaum(1982)提出個體在初級控制失去後尋求次級控制，包括預測、幻想、替代和理解四種次級控制。Stoltz(1988,1997)逆境商數理論則以四大構面為重點，逆境中所知覺的控制、起因和責任歸屬、影響力及持續。Frankl(1963,1984)的人對意義探求是在了解人類會在逆境中找尋與發現意義個體，會藉由逆境來自我建構相關價值觀點。Taylor(1983)認知適應理論提出人在創傷事件後將與刺激分離後的回應分為憤怒懷疑階段、憂鬱階段與恢復階段。另外Wortman & Brehm(1975)提出整合模式階段為控制期待攻擊與憤怒和消極與沮喪階段Shont(1965,1975)危機反應理論則探討震驚、效能和撤退三個階段。

第六節 何謂 AQ(逆境智商)

保羅·史托茲教授認為 AQ (Adversity Quotient) 是指一個人面對困難時，解除自己壓力及度過難關的能力，也可謂是一個人的逆境商數即一個人的挫折忍耐力。逆境商數，強調一個人毅力、魄力與耐力，面對逆境時是否有正面積極的心態，面臨困難是否不輕易放棄，在全球充滿變數及逆境的年代，無論個人、家庭、機構、社會或國家都會面對大大小小，無數的困難和失敗，無論擁有多高 IQ 及 EQ，但不能跨越逆境、最終都會面對失敗，如何克服逆境、朝向成功已成為所有人努力關注的迫切問題。

一 深入探討 AQ

逆境商數是人們面對逆境，在逆境中的成長能力的商數，用來測量每個人面對逆境時的應變和適應能力的大小。保羅·史托茲教授將逆商劃分為四個部分：

1.控制感(Control)

你能否改善這種情況？你認為你有多少控制力？在面對逆境時，那些 AQ 較高的

人比 AQ 較低的人認為自己能表現出更多的控制力和影響力，即使當情況顯得無法抵抗，或者超出他們的控制範圍時，那些擁有較高 AQ 的人總是能夠找到一些他們能夠控制的方面。而那些 AQ 較低的人則傾向於作出很少或根本無法控制的反應，然後放棄。

2. 起因和責任歸屬(Origin & Ownership)

你自認為應為改善這種狀況承擔多少責任？你在多大程度上起到了使狀況變好的作用？承擔責任是行事的關鍵部分。那些具有較高 AQ 的人會主動負責處理事務，而不管這件事是否和他們有關。相反，那些 AQ 較低的人會避開承擔責任，並常常感到無奈和受傷害。

3. 影響範圍(Reach)

波及其他事情？有效解決問題的基本條件之一是把逆境控制在一定的範圍之內。那些具有較高 AQ 的人將挫折和挑戰控制在一定範圍之內，不讓它們干擾到自己工作、生活的其他領域。而那些 AQ 較低的人則傾向於將逆境認定為災難性的失敗，並將這種挫折遷移至其他無關領域，構成破壞。

4. 耐力(Endurance)

逆境會持續多久？能夠超越當前的困難看待問題是維持希望的一項重要能力。那些具有較高 AQ 的人擁有不可思議的能力，既能夠留心過去的接踵而至的困難，又能夠擁有希望、保持樂觀。而那些 AQ 較低的人則認為逆境會無休止的延續下去，即便事實並非。

二 提升 AQ 方法

AQ 不但與我們的工作表現息息相關，更是一個人是否快樂的重要關鍵。尤其在大環境不景氣的當下，不論是在職或待業，突發狀況的發生機率都會提高，因此練就一身回應逆境的好本領，就愈顯重要了。到底該怎麼做，才能提昇自己的 AQ 呢？其實沒有特別固定的，主要是個人心態、情緒，還有洩壓方式，懂得把握機會的人就會把逆境當作一種考驗在逆境中磨練、成長，練成會照顧自己會保護自我的聰明人，當人處在逆境時可以到處走走，找尋正常管道洩壓，調整自己面對事情

的心態，才是最好提升 AQ 的方法。

1. 凡事不抱怨，只解決問題

碰到不如意的情況，AQ 低的人會怪東怪西，都是別人的錯，害自己不能如願，抱怨過後，心情往往更加沮喪，而問題依舊無解。AQ 高的人通常沒時間抱怨，因為他們正忙著解決問題。所以請減少抱怨的時間，因為少一分時間抱怨，就多一分時間進步。

2. 先看優點，再看缺點

當挫折發生時，如果第一個念頭是：「完了，這下沒救了。」那就很難逃脫悲觀的詛咒。AQ 高手的做法是，遇到狀況，先問自己：「現在有什麼是可珍惜的？」換句話說，在挫折中找優勢，並把它轉化成進步的助力。例如，突然失業當然錯愕，但想一想，現在多了時間自己可支配，還有資遣費，於是再進修培養第二專長，似乎會是不錯的想法，也許就此開創出另一番格局。畢竟，自怨自哀解決不了問題，懂得在逆境中找機會，才是高 AQ 的精彩表現。

3. 將當下的不幸，變成日後的「幸虧」

看待挫敗，AQ 高手清楚知道，一時的成敗並不能定一生。就像李安，大學沒考上，卻因此找到了自己真正的舞台，現在想想，還真「幸虧」當時沒考上大學，要不現在就不是這番光景了。因此只要保持樂觀，賽翁失馬焉知非福，AQ 高手就能將當下的不幸，變成日後回顧時的「幸虧」。

第三章 研究方法

第一節 質性研究方法

藉由詮釋資料意義而非將資料數量化為範疇，目的是為藉由被研究者之觀點及脈絡來發現與原始資料間的概念，是指非由統計程式或其他量化方法來獲得研究發現的任何類型研究，可能包括人的行為、情緒、心裡、態度等等的研究。

第二節 次級資料研究法

次級資料（Secondary Qualitative Study）運用他人蒐集的資料而得的研究發現，包括不同的資料來源，以及由其他研究人緣所收集的資料，資料來源包含政府部門的報告、工商業界的研究、文件紀錄資料庫、企業組織資料以及圖書館中的書籍及期刊等等，次級資料能提供一個相當便捷及經濟的路徑以回答不同的問題。次級資料更包涵一個重要的意義，就是將原始就所收集的資料，作新的方向分析。

第三節 內容分析法

內容分析通常都常被歸類為量化研究之資料。研究者再運用內容分析時，往往都會根據文本資料之特質進行分類；然後，再根據個類別特質進行次數分配的歸納與整理，並以此作為資料描述的基礎。根據個類別特質進行次數分配的歸納與整理，並以此作為資料描述的基礎，透過系統化的分類過程，將文本資料逐漸由繁轉簡的過程，並賦予簡單統計數字作為說明依據。

第四節 引用資料庫

引用台灣碩博士論文網以及搜尋 google 網站，關鍵字包括情緒智商·智慧·智力·逆境商數進行搜尋獲得相關研究 30 篇。

第四章 相關研究

第一節 情緒智商相關研究之可能發展的題目

根據情緒智商的關鍵字，在碩博士論文網和 GOOGLE 的資料庫搜尋結果，得到以下 20 篇相關論文，如下表所示：

表一情緒智商相關論文

NO	作者	年份	篇名	出版日期	關鍵字	研究對象
NO.1	沈明茹	87	情緒與因應方式之動態模式—以高科技研發人員為例	1999	情緒	高科技研發人員
NO.2	陳勇安	94	情緒智力、人格特質與工作績效關係探討—以某連鎖書店為例	2006	情緒智力	從業人員
NO.3	任國彥	94	護理人員創造力人格、情緒智力、問題解決與工作績效之關係	2006	情緒智力	從業人員
NO.4	江瑾鈴	96	理財專員的人格特質及情緒智力對工作績效影響之研究—以 T 銀行為例	2008	情緒智力	從業人員
NO.5	侯木章	96	中階主管的人格特質、領導風格及情緒智力與工作績效關聯之研究—以台	2008	情緒智力	從業人員

NO	作者	年份	篇名	出版日期	關鍵字	研究對象
			灣半導體業為例			
NO.6	詹玉湘	96	情緒智力、衝突、 創造力與工作績效 之關係	2008	情緒智力	
NO.7	游富玉	97	個人玩興、情緒智 力與組織玩興氣氛 對員工工作績效之 影響	2009	情緒智力	從業人員
NO.8	陳怡嬛	97	情緒智商為壓力與 工作績效關係研究 之調節變數	2009	情緒智商	
NO.9	蘇炳峰	98	情緒智慧對工作績 效之影響-以傳統 產業為例	2010	情緒智慧	從業人員
NO. 10	林沛萱	98	情緒商數與工作績 效關係之研究	2010	情緒商數	
NO. 11	鄭傳仁	100	情緒智商與績效及 效能之多層次關係 -衝突的中介	2011	情緒智商	
NO. 12	何獻霖	101	台鐵司機員人格特 質、情緒智力、工 作特性對工作熱情 與工作績效之影響 研究	2013	情緒智力	台鐵司機 員

NO	作者	年份	篇名	出版日期	關鍵字	研究對象
NO. 13	謝俊雄	102	情緒智能、工作績效、生活滿意度、工作滿意度與組織公民行為之研究—以大台北地區銀行業務人員為例	2014	情緒智能	銀行業務人員
NO. 14	蔡雙霜	103	職場網路溝通、壓力與情緒管理-以智慧手機 LINE 即時通訊為例	2015	情緒管理	從業人員
NO. 15	徐威揚	103	中小企業主之社會資本對創新績效之影響：情緒智力的調節效用	2013	情緒智力	從業人員
NO. 16	邱杰濼	104	員工韌力與正向情緒對工作績效之影響—中介效果研究	2016	正向情緒	從業人員
NO. 17	陳木建	104	主管不當督導對工作績效之影響-員工負面情緒為中介變項、職家衝突為干擾變項	2016	負面情緒	主管
NO. 18	陳泗村	104	移民署國境事務大隊移民官工作情緒、工作壓力與工	2016	工作情緒	移民官

NO	作者	年份	篇名	出版日期	關鍵字	研究對象
			作績效關係之研究			
NO. 19	范瑞祝	104	情緒智力、工作壓力、工作滿意度與工作績效關係之研究	2016	情緒智力	
NO. 20	潘冠璋	104	山難搜救人員情緒智慧及專業技能影響績效表現之研究 -以屏東縣為例	2016	情緒智慧	山難搜救人員-屏東

根據上表，可以獲得以下這幾個研究變數，如工作績效、工作熱情等等干擾變相。

表二摘要與結果分析

摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.1 工作職場上，區辨個人是否成功，不再僅止於個人的專業與技術能力，情緒能力已成為另一項重要指標。雖然情緒理論發展歷時綿遠，但是在管理界卻僅在初試啼聲的階段，欠缺實證。本研究套用心裡學界的認知評估情緒理論，探求研發人員面對工作壓力時，其情緒與因應方式之間的動態關係；同時將領導成員交換關 (LMX)、工作特性、部份背景變項納為干擾變數，觀察其介入情緒因應過程的狀況。另外，試圖結合情緒因應過程與工作績效間的關係，提供實務界具體建議。本研究以問卷方式蒐集資料，選擇北部十一家高科技公司有意願的研發人員作為施測對象。發放問卷 240 份，最後的有效問卷為 154 份，有效回收率達 64.2%。以迴歸分析探討情緒因應過程各變數間的關係，其中運用層級迴歸分析探討干擾變數的介入效果；另外以變異數分析觀察壓力事件對情緒的影響。</p>	<p>好的情緒能導致較好的因應方式；另外只要採取積極解決因應，面對問題、投下心力便能再度產生正面情緒，同時也能導致高績效。情緒對工作績效而言，屬於保健因子，正面次級情緒不一定帶來高績效，但是負面的次級情緒卻會導致不好的績效表現。至於 LMX、性別以及教育程度，經過證實，均會對情緒因應過程造成干擾效果。</p>	<p>員工韌力在正向情緒與任務及脈絡績效間，扮演中介的角色。</p>
摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.2 當代企業組織的競爭力泉源，首推「知識資本」中的「人力資本」；唯有真正重視人力資源管理的企業組織，才具有強大的競爭優勢。若從組織內人力資源管理體系觀之，</p>	<p>本研究發現個案公司店面工作人員之情緒智力各構面與其工作績效之間具</p>	<p>職家衝突會正向干擾員工負面情緒。</p>

<p>「人員甄選」可以說是整個組織人力資源管理活動的樞紐(Hope & Hendry, 1995)。本研究嘗試依據相關學術文獻所提供的理論基礎，經統計分析驗證情緒智力與內外控人格特質觀點，與個案公司店面工作人員工作績效上的關聯性，進而探究將情緒智力以及人格特質量表運用於個案公司人員甄選流程上的可行性與適切性。惟個案公司店面人員的內外控人格特質，無論是對於其情緒智力或是工作績效構面，其相關性皆未達顯著水準。</p>	<p>有顯著的正向相關性；在受測樣本中亦有多個類別變項會在情緒智力、人格特質、工作績效等構面上產生顯著差異。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.3 本研究的目的是在探討護理人員創造力人格、情緒智力、問題解決性向與工作績效之關係，並編製一份適用於護理人員的問題解決性向測驗。本研究採用問卷調查法，針對台中地區一家醫院的 100 名護理人員為主要研究對象，共發放 100 份問卷，回收 100 份，有效樣本數為 86 份，有效樣本回收率為 86%。研究工具，包括 Kirton 的 KAI 量表、Wong & Law 的 WLEIS 量表、以及本研究開發的問題解決性向(PSA)測驗，分別用來衡量創造力人格類型、情緒智力與問題解決性向，並以主管提名績效為效標。本研究建議醫療院所在甄選人才的時候，應該著重於員工創造力人格類型與工作之適配程度，例如研發工作可能對於員工的原創性要求較護理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 護理人員的 KAI 分數與工作績效有負向的關係，也就是說當護理人員的創造力人格愈偏向適應型人格，工作績效可能愈好。 2. 情緒智力與工作績效具有正向的關係。 3. 問題解決性向對工作績效間具有正向影響。 4. 由整體 Logistic 迴歸模型中可以發 	<p>工作情緒、工作壓力與工作績效之間關係。</p>

<p>工作高，而護理工作可能較注重護理人員的順從性與效率性。護理工作為情緒勞務負荷較重的工作，因此也需要較高的情緒智力來促進任務的達成，醫療院所應該針對情緒智力較低的護理人員，給予訓練，以提升情緒智力。另外也建議醫療院所應針對比較年輕與資歷較淺的員工設計並實施問題解決訓練，提升其問題解決性向，進一步達到良好的績效。</p>	<p>現，情緒智力對於工作績效的重要性較小，可能會受到創造力人格的干擾。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.4 在競爭日趨白熱化的財富管理業務中，產品與服務逐漸同質化，銀行業個人理財部門欲維持市場優勢，首要之策就在於理財專員的素質；除基本的專業知識以外，具備怎樣的人格特質最適合從事第一線理財專員的工作？理財專員的情緒智力是否與顧客關係的經營有關聯進而影響到工作績效的表現？本研究主要目的在於探討理財專員的人格特質及情緒智力對工作績效的影響性，並以 T 銀行為例；本研究採用問卷調查方式進行，共獲得 102 份有效問卷，採用敘述性統計、因素分析、信度分析、單因子變異數分析以及迴歸分析。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.人格特質會顯著影響情緒智力。 2.人格特質會顯著影響工作績效。 3.情緒智力會顯著影響工作績效。 4.不同性別的理財專員在「人格特質」及「情緒智力」呈現顯著差異。 5. 服務區域不同的理財專員在「情緒智力」呈現顯著差異。 	<p>溝通滿意的正負面情緒管理，壓力的增加，壓力的紓解，並能達到有效的工作績效。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.5 面對加入 WTO 的貿易開放、生產基地</p>	<p>1.主管的情緒智力</p>	<p>採取積極解決因</p>

<p>的轉移、全球化的競爭趨勢，外在環境的變動，對企業的興衰固然有一定程度的衝擊與影響，但企業內在的策略、變革、領導、管理以及執行力的展現，更攸關企業的成敗與存亡。策略的擬定與變革的促動是高階主管的職責，堪稱維繫企業成敗的關鍵源頭，然而，實際帶領成員執行、貫徹以及左右成效的中階主管，卻往往是另一項關鍵所在。半導體業屬於資本密集、技術密集的產業，向來為國家經濟發展的重要指標。因此，本研究主要係以半導體業為範圍，探討中階主管的人格特質、領導風格及情緒智力與部屬工作績效之間的關聯性。本研究以證券期貨交易所以及櫃檯買賣中心所登錄，營業項目屬於半導體業為範圍之上市、上櫃之公司為研究對象。採用郵寄問卷方式，以該中階主管的部屬為訪問者，總共回收 104 份有效樣本。主要運用敘述性統計、因素分析、典型相關分析及變異數分析等統計分析方法。</p>	<p>與部屬的工作績效之間並無顯著的關聯性。</p> <p>2.主管的人格特質與轉換型領導風格之間存在顯著的關聯性。</p> <p>3.主管的領導風格與情緒智力之間存在顯著的關聯性。</p>	<p>應，產生正面情緒但是負面的次級情緒卻會導致不好的績效表現。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.6 企業組織是一個需要人與人之間有所互動的環境，在人際互動之過程中，衝突的發生無法避免。當衝突發生時，情緒必然跟著浮上檯面，此時一個人情緒智力的高低扮演了一個很重要的關鍵。但並不是所有的衝突都是有害且必須避免的，當衝突之發生與</p>	<p>1.情緒智力對任務衝突有顯著正向影響，對關係衝突有顯著負向的影響，對創造力和工作績效皆有顯著正向影</p>	<p>情緒智商與任務衝突存在正向關係。</p>

<p>工作內容及目標有關時，對組織績效有所幫助。此外，情緒智力亦可預測員工在組織中之工作行為表現，因此本研究主旨在探討情緒智力、衝突、創造力和工作績效四者之關係。</p>	<p>響。其次，探討衝突對創造力和工作績效之關係，結果任務衝突對於創造力和工作績效皆有顯著正向影響；關係衝突對工作績效有顯著負向影響，但關係衝突對創造力的影響並不顯著。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.7 本研究在探討個人玩興、情緒智力與組織玩興氣氛對工作績效之影響。共計發放 30 個組織，1,274 份問卷，回收 1,227 份問卷，回收率達 96.31%，剔除無效問卷 14 份，有效問卷共 1,213 份，有效問卷回收率為 95.21%。調查資料分別使用描述性統計、信度分析、項目分析、因素分析、相關分析與層級線性模型等分析。本研究考量組織因素對個體依變項具影響力，故以層級線性模型分析，探討組織玩興氣氛（總體層次）與個人玩興、情緒智力（個體層次）對工作績效之影響，以及總體層次自變項對個體層次自變項與依變項間是否具干擾作用。</p>	<p>1.個人玩興與工作績效具顯著的正向關係。 2.情緒智力與工作績效具顯著的正向關係。 3.組織玩興氣氛對於情緒智力與工作績效之關係不具干擾效果。</p>	<p>情緒智商會調節工作壓力與績效間的關係。</p>

摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.8 之前的研究結果顯示工作壓力與績效具有不一致的關係。它們未能有一致關係的其中一個可能解釋原因是它們可能存在調節作用。本研究調查情緒智商對工作壓力與績效間的影響。樣本總共包括 446 名受訪者。透過階層迴歸分析，在控制性別、年齡、教育背景、家庭狀況、任職期間和工作層級後，結果顯示情緒智力跟工作績效是正相關，且情緒智商會調節工作壓力與績效間的關係。但是，結果並沒有證實工作壓力與績效是負相關。我們根據文獻將工作壓力分為兩個層面-時間壓力和焦慮，進一步採用探索性分析調查結果發現，此兩構面和工作績效具有不同的關係。時間壓力和工作績效是正向關係；而焦慮和工作績效是負相關。這個結果顯示工作壓力與績效間的關係不穩定的原因之一可能是因為存在不同的壓力源。</p>	<p>情緒智力跟工作績效是正相關，且情緒智商會調節工作壓力與績效間的關係。</p>	<p>情緒智力、工作壓力、工作滿意度與工作績效之現況、不同背景變項差異情形及其相互間之關係。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.9 想成為一家成功的企業，除了要有良好的硬體設備，尚需要一群適合的人來運用該設備，而更重要的是藉由每個人力的發揮，讓公司在績效上可達到最好。因此每個企業無不在思考如何讓其員工發揮最大效率達到好的工作表現。而近年來在影響員工績效的眾多因素中，情緒智慧是常常被提出來討論</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於傳統產業員工來說，情緒智慧與工作績效有正向關係。 2. 對於國民營公司，不同工作性質，不同性別之員 	<p>「情緒智力」對「工作熱情」、「工作績效」的影響關係。</p>

<p>的。原因如下，縱然一名員工擁有通天之能，但若無法掌握好自身情緒，而容易受外在環境影響，則其優越之能力將無法完全發揮，可想而知，其工作績效表現必定不好。故本研究欲整合學者先前之觀點，探討過去之研究，藉由文獻研究以及問卷分析來探討情緒智慧與工作績效之相關性為何。本研究以台灣地區兩家歷史悠久之傳統產業個案公司為研究對象，發放 340 份問卷，回收 235 份有效問卷，藉由 SPSS12.0 統計軟體以統計分析方法。</p>	<p>工來說，其情緒智慧與工作績效之表現有顯著差異。</p> <p>3. 而對於不同婚姻狀況之員工來說，情緒智慧與工作績效之表現則無顯著性差異。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.10 本研究主要目的是運用工作壓力來探討情緒商數與組織承諾、工作績效間關係是否存在中介效果。在回顧相關研究文獻中，有針對情緒商數與工作壓力、工作壓力與工作績效、工作壓力與組織承諾、組織承諾與工作績效等研究進行驗證，情緒商數是最常被研究的變數。隨著整體金融環境的快速變遷，人在職場面臨到強大的工作壓力時，其情緒的調節能力是否會影響對組織的承諾，又是否會影響工作績效，是值得研究的。本研究架構以工作壓力為中介變項，情緒商數為自變項，組織承諾與工作績效為依變項進行實驗。本研究係採問卷調查方式，以目前仍在職的職場人做為研究對</p>	<p>1、情緒商數與工作壓力、組織承諾、工作績效具有顯著性相關。</p> <p>2、工作壓力與組織承諾具有顯著性相關。</p> <p>3、工作壓力對情緒商數與組織承諾確實存在中介效果。</p>	<p>情緒智能對工作績效具有正向的影響效果。</p>

<p>象，共發出 275 份，有效問卷為 247 份，問卷回收率達 89%，將所收集到的資料利用信度分析、描述性分析、獨立樣本 T 檢定、ANOVA 檢定、相關分析及複迴歸分析等方法，來進行分析、研究。</p>		
<p style="text-align: center;">摘要</p>	<p style="text-align: center;">結果</p>	<p style="text-align: center;">可能發展的題目</p>
<p>NO.11 本研究為多層次之研究，分別為個人與團隊兩層次，以國內企業的工作團隊為研究對象，71 個有效團隊（71 份主管問卷、322 份成員問卷）進行分析。探討團隊成員個人情緒智商與人際衝突對個人績效、自我效能的影響，與人際衝突的中介效果；團隊情緒智商與團隊衝突對團隊績效、集體效能的影響，及團隊衝突的中介效果。此外，本研究還利用群體內部信賴係數（Rwg）以及內在等級相關係數法（ICC）來測量團隊的趨同程度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒智商與人際衝突存在負相關，與個人任務績效、自我效能存在正向的關係。 2. 人際衝突在情緒智商與個人任務績效、自我效能中，具有中介效果。 3. 情緒智商與任務衝突存在正相關；與關係衝突存在負相關。 4. 務衝突對於情緒智商與團隊績效、集體效能皆無顯著的中介效果。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對員工來說，情緒智慧與工作績效有正向關係。
<p style="text-align: center;">摘要</p>	<p style="text-align: center;">結果</p>	<p style="text-align: center;">可能發展的題目</p>
<p>NO.12 在國內軌道運輸蓬勃發展時，特別需</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒智力對工 	<ol style="list-style-type: none"> 1、情緒商數與工

<p>要重視行車安全，因為軌道運輸具有載客多及速度快兩樣特性，所以只要發生重大事故，就會造成嚴重的傷亡；而鐵路司機員乃是防護安全的最後一道防線，因此要提升軌道安全與營運效率，勢必從司機員這裡切入研究。本研究主要是以台鐵司機員做為研究的對象，進而探討台鐵司機員人格特質、情緒智力、工作特性對工作熱情與工作績效之間的影響，藉此找出提升司機員工作熱情與工作績效之關係。本研究採用配額抽樣（Quota Sampling）問卷調查方式來進行實證，總共發放 480 份問卷，回收 456 份，剔除無效問卷 39 份，有效問卷 417 份，有效問卷回收率為 86.87%。本研究所得資料應用敘述性統計分析、因素分析、信度分析、效度分析、差異性分析以及線性結構關係模式分析等方法。</p>	<p>作熱情有顯著正向影響。</p> <p>2. 情緒智力對工作績效有顯著正向影響。</p> <p>3. 情緒智力透過工作熱情對工作績效有顯著正向影響。</p>	<p>作壓力、組織承諾、工作績效具有顯著性相關。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.13 企業如何提升組織的競爭力以致於能在激烈的環境中生存，創造企業存在的價值，相信是許多企業主、股東、員工極為重視的議題。近二十餘年來台灣的銀行業在金融自由化政策下全面開放，加上國內廠商的全球佈局致產業與人才出走，以及國際金融環境快速變化，亦使的國內銀行業的競爭受到國內外環境與因素影響更加劇烈，員工的</p>	<p>1. 人員的情緒智能對工作績效具有正向的影響效果。</p> <p>2. 情緒智能對工作滿意度具有正向的影響效果。</p>	<p>情緒智力與工作績效具顯著的正向關係。</p>

<p>業績要求與工作壓力日增，因此員工的情緒智能與工作績效、生活滿意度與工作滿意度之間關係為何，員工又是否願意在工作績效之外，自願付出更多心力讓組織公民行為更有效的發揮以達成組織的目標，引發本研究的動機與興趣。本研究針對服務於大台北地區銀行業務人員，對於情緒智能、工作績效、生活滿意度、工作滿意度與組織公民行為關係之研究，透過問卷方式調查，共回收 510 份有效問卷。</p>		
<p style="text-align: center;">摘要</p>	<p style="text-align: center;">結果</p>	<p style="text-align: center;">可能發展的題目</p>
<p>NO.14 現今職場環境中，使用智慧手機即時通訊工具-LINE，在同一組織或跟組織間進行網路溝通已有增多的趨勢，職場上員工和公司組織情感聯絡，大多數 LINE 屬職場非正式使用，無壓力訊息的溝通，本文研究以智慧科技時代透過 LINE 幫助員工接到任務時解決問題，情緒壓力增加和情緒壓力的紓解，進一步幫助員工有效完成任務，加強對公司的向心力，與員工的團結能力，並能有效記憶公司的交待事務，達到快速的執行力，進行 LINE 的網路溝通時，溝通滿意的正負面情緒管理，壓力的增加，壓力的紓解，並能達到有效的工作績效。本研究採便利抽樣方法，職場員工在組織同事間，有使用智慧手機即時通訊工具-LINE 為問卷調查對</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.網路溝通滿意對正面情緒有顯著正向影響。 2.正面情緒對工作壓力有顯著負向影響。 3.負面情緒對工作壓力有顯著正向影響。 4.正面情緒對工作績效有顯著正向影響。 	<p>情緒智力會顯著影響工作績效。</p>

<p>象，總計有效問卷 300 份，使用 AMOS 統計軟體進行實證分析。</p>		
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.15 中小企業不僅是台灣經濟的中流砥柱，更是吸納就業與平均所得分配的要角，在經濟不景氣時，中小企業更發揮靈活彈性的經營特質，具有穩定經濟波動及防止失業惡化的功能。但今日所創立的企業有半數在八年內不復存在，只有約七分之一的企業能繼續成長並保持獲利。本研究以台灣之中小企業主為研究對象，探討是什麼原因讓這些企業不只續存還能蓬勃發展。社會資本能夠強化人際間信任與合作關係的資源組合並帶領組織的創新與成長，是企業續存的關鍵因子之一。而情緒智力可透過學習而增進，擁有情緒穩定、人際關係能力良好等，較高情緒智力的領導者其成功的表現更甚於僅擁有高智商者。故本研究以社會資本為自變數、創新績效為依變數、情緒智力為調節變數，探究三者間的關係。</p>	<p>社會資本對創新績效有正向顯著之影響，情緒智力的調節作用的驗證結果大部分成立。建議中小企業主應累積自身豐厚之社會資本並善用情緒智力之作用，以提升企業之創新績效，為企業鋪陳永續發展之基。</p>	<p>情緒智力與部屬的工作績效之間，並無顯著的關聯性。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.16 本研究之目的在於探究員工韌力、正向情緒與工作績效之關係，及二者在彼此對於工作績效影響路徑間的中介效果，故依據心理資本中韌力的觀點、正向情緒的擴展—建立理論及任務與脈絡績效的概念，發展出</p>	<p>1.員工韌力對任務與脈絡績效有顯著正向影響。 2.正向情緒對任務與脈絡績效有顯著</p>	<p>情緒智力對任務衝突的正向影響。</p>

<p>研究模型。本研究以報關、物流、船務及裝卸企業中不定期契約員工，作為研究對象，並以問卷調查的方式搜集研究資料，共計發出問卷 600 份，有效樣本為 404 份。</p>	<p>正向影響。</p> <p>3.員工韌力與正向情緒呈正相關。</p> <p>4.員工韌力在正向情緒與任務及脈絡績效間，扮演中介的角色。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.17 在職場工作場合中員工受到主管適當的督導是必然的，而主管者應如何對員工展現最適宜之督導，對企業組織內員工生理、心理、家庭及工作績效等皆有相當的關聯，因此，主管不當督導所造成員工之影響受到越來越多研究學者之關注，也成為本研究欲探討之目的。本研究目的分述如下：1.探討員工因主管不當督導，對工作績效之影響效果。2.探討主管不當督導與工作績效間，員工負面情緒之中介效果。3.探討員工負面情緒與工作績效間，職家衝突之干擾效果。本研究以問卷調查法的方式進行，透過立意抽樣來自不同公司的員工做為研究樣本，研究樣本共發放問卷 500 份，回收有效問卷為 408 份，有效之回收率為 82%。</p>	<p>1.主管不當督導對員工績效呈現負向影響。</p> <p>2.員工負面情緒對主管不當督導與工作績效具中介效果。</p>	<p>情緒智力與工作績效的正向的關係。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.18 本研究旨在探討探討移民署國境事務大隊移民官工作情緒、工作壓力與工作績效</p>	<p>1.工作情緒對工作績效，僅對「效能」</p>	<p>情緒智力各構面與其工作績效之</p>

<p>之間關係，再根據研究結果提出具體因應策略，以供相關主管機關作為管理之參考。本研究採問卷調查法，以移民署國境事務大隊移民官為研究對象，正式問卷共發放 500 份問卷，總計回收 490 份，有效問卷 477 份，有效回收率 95.4%，將回收之問卷進以 SPSS 18.0 版的統計軟體，進行描述統計、t 檢定、單因子變異數分析、Pearson 積差相關及迴歸分析。根據本研究的背景分析發現在性別方面以女性移民官居多、年齡層以 41-50 歲居多、教育程度以大學居多、婚姻狀況以未婚者居多、服務年資以 5 年(含)以下的人數比例居多、工作地點以桃園機場的人數比例居多、身份以正式公務人員的人數比例居多、職務以非主管的人數比例居多。</p>	<p>的構面產生影響。</p> <p>2.工作壓力對工作績效的構面包含工作負荷、角色衝突、人際關係有顯著影響。</p>	<p>間具有顯著的正向相關性。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.19 擔任特殊教育學校教師，面對一群智能發展遲緩與多重障礙的學生，工作上本就是一種挑戰，更是一種智慧的考驗。故本研究目的係在瞭解特殊教育學校教師，在情緒智力、工作壓力、工作滿意度與工作績效之現況、不同背景變項差異情形及其相互間之關係。本研究係參考相關文獻，建立研究架構，擬訂相關假設，詮釋變數操作型定義，確立衡量及設計題項問卷。本研究以啟智類特殊教育學校為主之特教教師為樣本對象，</p>	<p>1.各變數之平均數中，以情緒智力的平均數最高，而以工作壓力之平均數最低。</p> <p>2.年齡：50 歲以上教師在工作滿意度與工作績效上皆優於年輕之教師。</p> <p>3.特教年資：教學</p>	<p>良好認知能力，提升專業技能，情緒致力對於工作績效的影響。</p>

<p>採便利抽樣，共得 268 份有效問卷，並應用 SPSS 與 AMOS 統計軟體進行資料分析，以驗證各變數間彼此的關係。</p>	<p>年資 16 以上教師在工作壓力的感受度高於 5 年以下之教師。</p> <p>4.教師編制：正式教師在工作壓力之感受度高於代理教師；代理教師在情緒智力、工作滿意度及工作績效皆優於正式教師。</p> <p>5.特教教師之情緒智力越高，其工作滿意度與工作績效也就越高。</p> <p>6.特教教師對工作滿意度越高，其工作績效也越好。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.20 在知識經濟的時代，運用高度資訊科技，推動知識管理，以創造智慧資本價值，增進核心能力與競爭優勢，係企業及政府公部門提昇競爭力的重點管理策略。消防機關係公部門一環，兼負有緊急救護、災害搶救及火災預防三大任務，其中山域意外事故與民眾生命安全息息相關。因此，如何運用認</p>	<p>1.「情緒智慧」、「認知能力」、「專業能力」、「績效表現」四變項間有顯著相關。</p> <p>2.不同背景變項之山難搜救人員於情</p>	<p>創新績效對於情緒智力的影響結果。</p>

<p>知能力，充實山難搜救人員之專業能力，以提昇服務品質及效率，以保障民眾權益，實是刻不容緩之課題。本論文旨在探究「山難搜救人員情緒智慧及專業技能影響績效表現之關係」，採用人員問卷訪問的方式進行，共發放 160 份問卷，回收有效問卷 150 份，信度分析 Cronbach's α 值為 0.968，主要使用 SPSS 統計軟體來進行敘述性統計分析、信度分析、T 檢定及單因子變異數分析、卡方檢定 Pearson 相關分析等研究方式與技術，藉此瞭解屏東縣政府消防局之情緒智慧、專業技能及工作績效之關係為何，以提供日後消防界參考。</p>	<p>緒智慧、認知能力、專業能力與績效表現之差異性有部份顯著。</p>	
--	-------------------------------------	--

結果與可能發展的題目

1. 員工韌力在正向情緒與任務及脈絡績效間，扮演中介的角色。
2. 工作情緒、工作壓力與工作績效之間關係。
3. 溝通滿意的正負面情緒管理，壓力的增加，壓力的紓解，並能達到有效的工作績效。
4. 情緒智商與任務衝突存在正向關係。
5. 情緒智力、工作壓力、工作滿意度與工作績效之現況、不同背景變項差異情形及其相互間之關係。
6. 「情緒智力」對「工作熱情」、「工作績效」的影響關係。
7. 對員工來說，情緒智慧與工作績效有正向關係。
8. 情緒商數與工作壓力、組織承諾、工作績效具有顯著性相關。
9. 情緒智力與部屬的工作績效之間關係。

第二節 逆境智商相關研究之可能發展的題目

根據逆境商數的關鍵字，在碩博士論文網和 GOOGLE 的資料庫搜尋結果，得到

以下 10 篇相關論文，如下表所示：

表一 逆境商數相關論文

NO	作者	年初	篇名	出版日期	關鍵字	研究對象
NO. 1	朱仕平	94	專業保險經理人逆境商數與工作績效之相關性	2006	逆境商數、工作績效、人力資源管理	專業保險經理人
NO. 2	趙梓琪	97	台灣壽險業務人員逆境商數、情緒勞務、員工知覺組織支持與業務績效關聯模式之研究	2009	逆境商數、情緒勞務	台灣壽險業務人員
NO. 3	魏士琦	97	社會支持、工作投入與工作績效之研究—以逆境商數為干擾變項	2009	社會支持、逆境商數、工作績效	
NO. 4	張瑞真	97	逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究	2009	逆境商數、工作壓力	
NO. 5	蔡佑駿	98	逆境商數與服務績效關係之研究-以組織承諾和工作壓力為干擾變項	2010	逆境商數、工作壓力、服務績效	
NO. 6	戴佳慧	98	科技產業員工之逆境商數、工作壓力與角色績效的關係--以知覺組織支持為調節變項	2010	逆境商數、工作壓力	高科技產業員工
NO. 7	魏仲華	102	工作壓力及逆境商數對工作滿足、離職傾向之影響—以 h 公司桃園廠工程師為例	2014	工作壓力、工作滿足、離職傾向、逆境商數	工程師

NO. 8	詹昆霖	102	員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究—以傳統產業為例	2014	逆境商數、性別角色、工作壓力	從業人員
NO. 9	楊惠雯	102	工作倦怠對組織承諾、離職傾向，及逆境商數之影響—以h台灣廠製造部門工程師為例	2014	工作倦怠、逆境商數、離職傾向	h 台灣廠製造部門工程師
NO. 10	曾蕙菁	103	護理人員工作壓力、逆境商數、社會支持與職場偏差行為間關係之研究	2015	工作壓力、逆境商數	從業人員

根據上表，可以獲得以下這幾個研究變數，如情緒勞務、社會支持、服務績效...等。

表二、摘要與結果分析

摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.1 台灣保險業在組織的擴展上常以增員為主，而忽略了選才的重要性，因此，引起本研究探討逆境商數與專業保險經理人工作績效相關性的動機；本研究以在保險業擁有實際工作經驗三年以上的專業經理人為受訪對象，探討逆境商數與工作績效兩者之間的關係，以提供企業另一個選、訓、育、用人才的參考工具。研究將專業保險經理人對於逆境的承受度及工作績效，透過問卷方式將樣本所得資料予以量化及分類，再經多變量變異數分析及卡方檢定等統計分析方法來探究兩者之間是否具有顯著的相關性，藉以佐證研究假設是否成立，以為研究論述之依據。</p>	<p>由研究結果中得知，保險專業經理人的逆境商數、工作績效、人員屬性等，確實具有顯著相關性；研究結果亦顯示保險公司往後在招募有經驗的專業保險從業人員時，應考量以女性、已婚、有子女、職位高、年齡較高者為較好的選擇方向；同時，企業於招募人才時亦可利用逆境商數量表做初步甄試，並擇優錄取逆境商數較高者，以提昇公司的工作績效。</p>	<p>員工的工作壓力會負向影響其工作滿足。</p>
摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.2 近年來各國受到美國金融風暴的影響，整體金融體系產生劇烈購併與合併之危機、多家銀行面臨倒閉宣告破產之困境，在這一波的金融風暴亦可能產生骨牌效應，使得各壽險公司需面對並因應複雜的經營環境變化及國際化之競爭等挑戰，而在這不</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 逆境商數與情緒勞務、情緒勞務與業務績效、逆境商數與業務績效正向關係。 2. 整體關係模式具有良好之適配程度。 3. 逆境商數會因員工知覺 	<p>逆境商數、顯示性別角色可以取代生理性別成為新的研究方向。</p>

<p>確定的環境之中、生活上到處充滿著不確定性。在大環境的變動之下，壽險業務人員的抗壓能力更顯重要。而業務人員本身所具備抗壓程度的不同，也反映在他所面對不同顧客時，本身情緒的表達亦有所不同。業務人員有可能會透過不同的情緒反應，進而影響到業績的表現。業務人員會因為透過感受到組織的支持程度高低，進而影響情緒的表達。期望本研究能夠有助於從事壽險業務人員針對自我的逆境商數及情緒勞務的表達，並藉由透過組織的支持來加以提升自我業務績效。本研究經由文獻分析，以台灣壽險業之業務人員為施測對象，採取分層立意抽樣方式共發出1,500份問卷，共計回收有效問卷221份，有效回收率為14.73%，並應用變異數分析、複迴歸分析、Pearson相關分析、層級迴歸分析與結構模式分析（SEM）等統計方法驗證本研究之假設。</p>	<p>組織支持之干擾作用對情緒勞務產生顯著部分影響。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.3 本研究旨在瞭解壽險業務人員之社會支持、工作投入與工作績效間之關係，並且探討逆境商數在其間之</p>	<p>1.工作投入與工作績效有顯著正相關；社會支持與逆境商數有顯著正相關。</p>	<p>逆境商數對工作壓力與職場偏差行為間關係具有</p>

<p>干擾效應。以便利抽樣的方式發放 1,600 份問卷，其有效問卷 845 份，有效回收率為 52.8%。回收資料使用 t 檢定、單因子變異數、Pearson 積差相關及二階層級迴歸分析法進行分析。個人背景變項中之性別、年齡、教育程度、服務年資、職位、婚姻等變項在社會支持上有顯著差異；年齡、教育程度、服務年資、職位、婚姻等變項在逆境商數上有顯著差異；年齡、教育程度、職位、婚姻在工作投入上有顯著差異；年齡、教育程度、服務年資、職位、婚姻在工作績效中上有顯著差異。</p>	<p>2.社會支持對逆境商數具有正向的影響。 3.逆境商數在社會支持對工作投入之關係中有干擾效果。</p>	<p>顯著的干擾作用。</p>
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.4 近年來由於全民健康保險政策的變革與持續緊縮的限制，醫療產業面臨品質提升、財務收支及大型醫院不斷擴增規模的競爭環境；使得中小型醫院之經營管理產生極大的改變。因此，醫療從業人員在面臨工作壓力與學習壓力的與日俱增，仍能保持樂觀態度積極的學習熱忱，以正面態度回應逆境並克服工作壓力，進而對工作感受滿足，為醫療管理者首要之務。Paul G. Stoltz(1997)指出逆境</p>	<p>逆境商數與工作滿足具有顯著相關；工作壓力與工作滿足有顯著負相關，AQ 與社會支持交互作用，對工作滿足有顯著緩衝效果。</p>	<p>逆境商數具有干擾其對於組織承諾與離職傾向間關係之效果。</p>

<p>商數(AQ)愈高，愈能以彈性面對逆境，積極樂觀，接受困難的挑戰，發揮創意找出解決方案且表現卓越。因此，本研究目的在探討醫療從業人員之逆境商數對工作滿足之關係與其工作壓力是否產生調節作用，及其社會支持是否具有緩衝作用。本研究參考國內外相關文獻，以期建構適合衡量之「逆境商數量表」、「工作壓力量表」、「社會支持量表」與「工作滿足量表」，運用問卷調查之方法測量與蒐集資料，並對變數之間進行相關性的探討。以南部署立醫院醫療從業人員為母體，採用隨機抽樣方式，共發放 350 份問卷，有效問卷 289 份，問卷回收率 82.6%，有效問卷回收率 71.1%，有效量表之資料分析應用 SPSS for Windows 12 統計軟體，以檢驗研究之假設。</p>		
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.5 因近年來失業率節節攀升，使整體社會環境瀰漫著低氣壓，近而使人對於生活壓力產生極大的壓力，而每個人對於壓力或是逆境的感受有所不同，對於處理方式也有所不同，而再加上工作上的壓力是否會影響</p>	<p>服務業之服務人員在面對逆境時，有自我調適逆境的方式，而愈能化解逆境所造成困境的服務人員，在服務績效表現上優於不易化解逆境時的服</p>	<p>探討逆境商數對工作滿足之關係。</p>

<p>工作上的績效呢？所以本研究將探討服務業之服務人員在逆境情況下，是否會對服務績效有所影響，並加入了工作壓力與組織承諾來觀察是否對其有所干擾作用。</p>	<p>務人員，由此可知，逆境商數愈高的人，其服務績效愈好</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.6 本研究目的旨在探討高科技產業員工，其（1）逆境商數、工作壓力、知覺組織支持、角色績效之間的關係；（2）工作壓力對逆境商數與角色績效的中介效果；（3）知覺組織支持與工作壓力的交互作用對角色績效的調節效果。基於以上研究目的，本研究針對南部高科技產業員工為對象進行問卷調查，其中角色績效問卷乃由主管配對填答，共發給 44 家高科技產業，共計 111 份主管問卷及 333 份員工問卷，經剔除無效主管問卷 2 份與員工問卷 12 份，回收 108 份主管問卷及 318 份員工問卷，有效回收率為 96.36%。本研究以驗證性因素分析（CFA）、信度分析、描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析（One-way ANOVA）、結構方程模式（SEM）、相關分析及層級迴歸等統計方法進行分析研究。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.人員之逆境商數對工作壓力有顯著負向影響。 2.人員之逆境商數對角色績效有顯著正向影響。 3.人員之工作壓力對角色績效有顯著負向影響。 4.人員之工作壓力對逆境商數與角色績效具有中介效果。。 	<p>在逆境情況下，是否會對服務績效有所影響，並加入了工作壓力與組織承諾來觀察是否對其有所干擾作用。</p>

摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.7 在這資訊技術發達的現代產業，高科技產業技術發展迅速，降低產業進入門檻，因而投入中低價位手機行業的廠商也越來越多，致使高價位手機競爭力相對降低。h 公司因面對高度的市場競爭而導致銷售業績大不如前，不得不在薪資調整、紅利發放及員工福利各項制度方面，採取緊縮的措施，於此同時，也致使優秀員工陸續流失，而持續留下的員工也面對高工時高壓力的工作環境，此時，如何提高員工的滿意度及降低其離職傾向，則是企業管理人的工作重點。本研究探討員工的工作壓力與工作滿足對其離職傾向的影響，並以逆境商數為干擾變項。資料蒐集方面採用問卷調查法，主要研究對象為智慧型手機產業 h 公司桃園廠工程師，共計回收 168 份有效問卷。</p>	<p>1.員工的工作壓力會負向影響其工作滿足。 2.逆境商數也在工作滿足與離職傾向間，具有緩和的干擾效果。</p>	<p>社會支持、工作投入與工作績效間之關係，並且探討逆境商數在其間之干擾效應。</p>
摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.8 全球化時代來臨，在社會整體結構與全球經濟環境高速變遷的情況下，員工必須面對責任制、經濟不景氣、物價水準上揚等重重壓力，因此，企業需要思考如何在此狀況下留</p>	<p>傳統產業員工的逆境商數的子構面如歸因與責任、影響範圍等，可以影響工作壓力與組織承諾而影響離職意圖，並且可</p>	<p>工作壓力對逆境商數與角色績效具有中介效果。</p>

<p>住員工，以及培養員工面對逆境的能力。因此本研究針對傳統產業之員工的逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖進行分析，以期提供企業人力資源管理的新方向。本研究發放 600 份問卷，扣除填答不完整、填答一致性之無效問卷共 23 份。有效回收 524 份有效問卷，回收率為 87.33%，並利用 SEM 進行分析。驗證結果顯示理論模型獲得支持。</p>	<p>以透過逆境商數的訓練加強員工在工作壓力、組織承諾與離職意圖上的增強與削弱，而不同性別角色則對工作壓力、組織承諾與離職意圖，都具有不同的結果，其中男性化性別角色具有較高的工作壓力與離職意圖，女性化與兩性化員工則有較高的組織承諾與較低的離職意圖，而兩性化性別角色則有最高的逆境商數。研究中發現逆境商數之子構面可分別探討與其他構面的之關聯，並得到工作壓力與組織承諾可為逆境商數對離職意圖之中介。</p>	
<p>摘要</p>	<p>結果</p>	<p>可能發展的題目</p>
<p>NO.9 由於高科技產業發展迅速、人力不足，經常發生員工高流動率的現象，組織將因此蒙受招募與訓練成本的損失之外，個人的技能經驗也難以增進或是傳承。然而近年來全球經濟不景氣，加上智慧型手機市場競爭越趨激烈，對於高科技業智慧型手機公</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. h 公司製造部門內工程師之工作倦怠與組織承諾間存在負相關。 2. h 公司製造部門內工程師之組織承諾與離職傾向間存在負相關。 	<p>逆境商數會因員工知覺組織支持之干擾作用對情緒勞務產生顯著部分影響。</p>

司以及對其內員工的衝擊都是不小的影響；而在此惡劣之大環境之下，面對獎勵緊縮、持續的工作壓力，以及高工時的工作型態，高科技工程師產生的種種工作倦怠，將會是企業主不可忽視的問題。然而處於同樣困境之下，每個人對逆境的感受程度以及承受程度之差異也將影響著員工面對工作時是否產生倦怠感，進而影響組織承諾。本研究針 h 公司生產單位工程師之工作倦怠、逆境商數、組織承諾，以及離職傾向之關係作以下探討。首先，如何提供每位員工欲於工作上得到之益處，啟動員工之工作動力，提升員工之工作效率；其次，如何讓員工相信在其付出努力後，其組織或管理者會有對等的回饋，而提高員工對組織付出的意願，讓員工表現出對組織有利的行為；最後，如何讓員工提升自我效率，並且減少離職率，以提升公司競爭力，減少公司流失人力成本。本研究並依據資料分析結果提供相關實務建議與探討。本研究問卷調查共發出 170 份問卷，有效問卷 156 份，回收率 91.8%。所得到資料以敘述性統計分析、信效度分析、因素分析、相關分析與線性迴歸

3. h 公司製造部門內工程師之逆境商數具有干擾其對於組織承諾與離職傾向間關係之效果。

分析等統計方法進行檢驗本研究之假設及模式。		
摘要	結果	可能發展的題目
<p>NO.10 本研究主要是探討護理人員工作壓力對職場偏差行為的影響；其次，亦探討逆境商數與社會支持是否會干擾護理人員工作壓力與職場偏差行為間的關係。由於過去有關護理人員工作壓力的研究大多是針對工作滿意度、留任意願、身心健康等議題進行探討，少有針對職場偏差行為的研究，而專業穩定的護理人員，對於照護病患的護理品質與醫院長遠發展都是非常重要的因素。因此希望藉由本研究之結果能提供後續從事相關主題學術研究參考之用，更可做為教育實務界在制定管理決策時之參考依據。本研究根據研究動機、問題與目的，以及文獻探討後的結果建立實證研究架構，並提出三項研究假設。其次，採用量化研究方法，並以問卷作為研究工具進行資料蒐集。研究對象是護理人員，並在中部 2 家醫院發放問卷，共獲得 127 份有效樣本。</p>	<p>1.人員的工作壓力對職場偏差行為有顯著的正向影響。</p> <p>2.人員逆境商數對工作壓力與職場偏差行為間關係具有顯著的干擾作用。</p>	<p>逆境商數、工作績效、人員屬性 等，確實具有顯著相關性。</p>

可能發展的題目，如下

1. 員工的工作壓力會負向影響其工作滿足。
2. 逆境商數、顯示性別角色可以取代生理性別成為新的研究方向。
3. 逆境商數對工作壓力與職場偏差行為間關係具有顯著的干擾作用。
4. 探討逆境商數對工作滿足之關係。
5. 在逆境情況下，是否會對服務績效有所影響，並加入了工作壓力與組織承諾來觀察是否對其有所干擾作用。
6. 社會支持、工作投入與工作績效間之關係，並且探討逆境商數在其間之干擾效應。
7. 工作壓力對逆境商數與角色績效具有中介效果。
8. 逆境商數會因員工知覺組織支持之干擾作用對情緒勞務產生顯著部分影響。
9. 逆境商數、工作績效、人員屬性，確實具有顯著相關性。

可能發展的題目：

1. 職家衝突在情律智商影響下，對於工作績效的效果。
2. 專業能力再逆境商數作為干擾，對於工作績效的中介效果。
3. 工作熱情再逆境商數影響下，對於生活滿意度的效果。
4. 薪資公平性再情緒智商的影響下，對於業務績效的效果。
5. 職場偏差行為再逆境智商為干擾，對於團隊績效的影響效果。
6. 溝通滿意度在情緒智商的影響下，對於督導效果的效果。
7. 人際衝突再情緒智商的影響下，對於組織績效的效果。
8. 離職傾向對於逆境智商為干擾，對於工作滿意對的效果。



參考文獻

中文部分

陳朝育 AQ 逆境管理能力之淺，中學生網站，私立治平高級中學、資訊科二年孝班。

林子揚 情緒管理之探討，中學生網站，中山工商、綜合高中二年 5 班。

沈明茹 1999 情緒與因應方式之動態模式—以高科技研發人員為例，碩博士論文網，國立中正大學、企業管理研究所。

陳勇安 2006 情緒智力、人格特質與工作績效關係探討—以某連鎖書店為例，國立成功大學 企業管理學系碩博士班。

任國彥 2006 護理人員創造力人格、情緒智力、問題解決與工作績效之關係，中興大學 企業管理學系所。

朱仕平 2006 專業保險經理人逆境商數與工作績效之相關性，華梵大學 工業工程與經營資訊學系碩士班。

江瑾鈴 2008 理財專員的人格特質及情緒智力對工作績效影響之研究-以 T 銀行為例，碩博士論文網，國立成功大學、高階管理碩士在職專班。

侯木章 2008 中階主管的人格特質、領導風格及情緒智力與工作績效關聯之研究—以台灣半導體業為例，碩博士論文網，國立成功大學、高階管理碩士在職專班。

詹玉湘 2008 情緒智力、衝突、創造力與工作績效之關係，靜宜大學、國際企業學系研究所。

張瑞真 2009 逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究，碩博士論文網，南華大學、企業管理系管理科學碩博士班。

陳怡環 2009 情緒智商為壓力與工作績效關係研究之調節變數，國立高雄大學 經營管理研究所。

游富玉 2009 個人玩興、情緒智力與組織玩興氣氛對員工工作績效之影響，碩博士論文網，國立中山大學 人力資源管理研究所。

趙梓琪 2009 台灣壽險業務人員逆境商數、情緒勞務、員工知覺組織支持與業務

績效關聯模式之研究，長榮大學 經營管理研究所。

魏士琦 2009 社會支持、工作投入與工作績效之研究—以逆境商數為干擾變項，國立彰化師範大學 商業教育學系。

蘇炳峰 2010 情緒智慧對工作績效之影響-以傳統產業為例，國立成功大學 企業管理學系碩博士班。

林沛萱 2010 情緒商數與工作績效關係之研究，碩博士論文網，元智大學、資訊管理學系。

蔡佑駿 2010 逆境商數與服務績效關係之研究-以組織承諾和工作壓力為干擾變項，南台科技大學 企業管理系。

戴佳慧 2010 科技產業員工之逆境商數、工作壓力與角色績效的關係--以知覺組織支持為調節變項，國立中山大學 人力資源管理研究所。

鄭傳仁 2011 情緒智商與績效及效能之多層次關係-衝突的中介，碩博士論文網，東吳大學、企業管理學系。

何獻霖 2013 台鐵司機員人格特質、情緒智力、工作特性對工作熱情與工作績效之影響研究，碩博士論文網，國立成功大學、高階管理碩士在職專班(EMBA)。

威揚 2013 中小企業主之社會資本對創新績效之影響：情緒智力的調節效用，碩博士論文網，育達科技大學、企業管理系。

謝俊雄 2014 情緒智能、工作績效、生活滿意度、工作滿意度與組織公民行為之研究—以大台北地區銀行業務人員為例，國立臺北商業技術學院 商學研究所。

魏仲華 2014 工作壓力及逆境商數對工作滿足、離職傾向之影響—以 h 公司桃園廠工程師為例，龍華科技大學 企業管理系碩士班。

詹昆霖 2014 員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究—以傳統產業為例，碩博士論文網，南華大學、企業管理系管理科學碩博士班。

楊惠雯 2014 工作倦怠對組織承諾、離職傾向，及逆境商數之影響—以 h 台灣廠製造部門工程師為例，龍華科技大學 企業管理系碩士班。

蔡雙霜 2015 職場網路溝通、壓力與情緒管理-以智慧手機 LINE 即時通訊為例，

碩博士論文網，淡江大學、會計學系碩士在職專班。

曾蕙菁 2015 護理人員工作壓力、逆境商數、社會支持與職場偏差行為間關係之研究，靜宜大學 管理碩士在職專班。

邱杰濂 2016 員工韌力與正向情緒對工作績效之影響—中介效果研究，碩博士論文網，國立新竹教育大學、教育心理與諮商學系碩士班。

陳木建 2016 主管不當督導對工作績效之影響-員工負面情緒為中介變項、職家衝突為干擾變項，碩博士論文網，國立彰化師範大學、人力資源管理研究所。

陳泗村 2016 移民署國境事務大隊移民官工作情緒、工作壓力與工作績效關係之研究，碩博士論文網，國立高雄師範大學、成人教育研究所。

范瑞祝 2016 情緒智力、工作壓力、工作滿意度與工作績效關係之研究，大葉大學 管理學院碩士在職專班。

潘冠璋 2016 山難搜救人員情緒智慧及專業技能影響績效表現之研究 -以屏東縣為例，大仁科技大學 環境管理研究所。

英文部分

Bandura, A. (1997a). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman. Educational implications (pp. 3–31). New York: Basic Books.

Frankl, V. E. (1963). Man's search for meaning. New York, NY: Pocket Books. Frankl, V. E. (1984). Man's Search for Meaning: An introduction to logotherapy. New York,

Goleman, D. (1995a). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1995b). What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out. Utne Reader, November/December. New York: Simon & Schuster.

Leuner L, B. Emotional intelligence and emancipation. Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, Vol. 15, 1966, p. 193-203.

Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence:

Mayer, J.D., & Cobb, C.D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: Does it

make sense? Educational Psychology Re-view,12. 163-183.

Paul G., Stoltz., 1997. Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities, John Wiley and Sons, New York.

Payne A.I. 1986. The ecology of tropical lakes and rivers. John Wiley & Sons, Chichester. 301 pages.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, 9. 185–211

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., et al. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 25, 167–177.

Selye H. 1976. Stress in health and disease Butterworth's, Inc. Boston, MA: Seligman, M. E. P. (1975). Helplessness: On depression, development, and death. San Francisco: Freeman.

